



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención · Transparencia · Incidencia

VEEDURÍA DISTRITAL

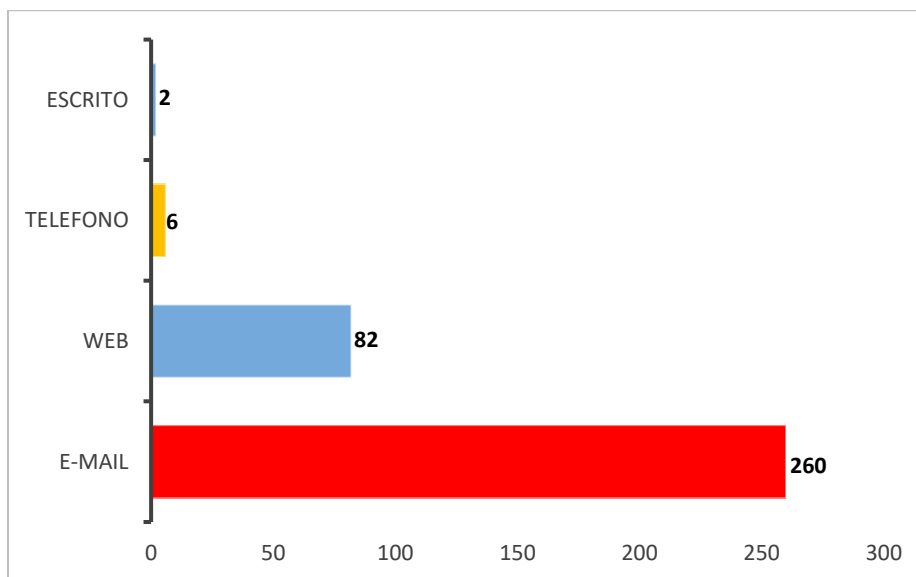
**INFORME PQRSJ JUNIO 2020
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS



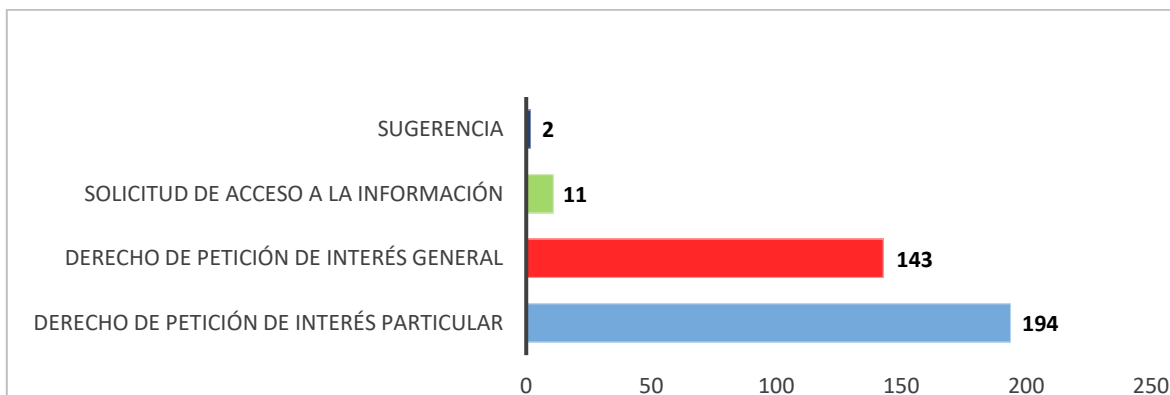
Durante el mes de junio la entidad registro y tramitó en el aplicativo Bogotá Te Escucha un total de 350 peticiones ciudadanas, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar sus solicitudes ante la entidad fueron: el Canal E-Mail con una participación del 74%, el Canal Web con el 23%, el Canal Telefónico con una participación del 2%, por último el canal escrito con representación del 1% del total de peticiones registradas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Al observar la clasificación se evidencia que, del total de requerimientos el Derecho de Petición de Interés Particular con una participación del 55%, fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del Derecho de Petición de Interés General con 41%, las Solicitudes de Acceso a la Información con el 3% y por último las Sugerencias con una representación del 1% de representación del total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Cuenta de Número petición	Cuenta de Número petición 2
GESTIÓN DE CASOS E INVESTIGACIONES	258	74%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	43	12%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	32	9%
CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6	2%
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	5	1%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	5	1%
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1	0,3%
Total general	350	100%

Para este período, los principales subtemas fueron: Gestión de Casos e Investigaciones, siendo el más relevante con una participación del 74% (este subtema incluye todas las quejas, reclamos y denuncias que realizan los ciudadanos respecto de otras Entidades del Distrito y que son gestionados al interior de la Entidad por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos); el Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, con el 12% (Corresponde a solicitudes de competencia de Entidades del Nivel Nacional o Sector Privado), la Atención Servicio a la Ciudadanía con el 9% (Corresponde a los requerimientos que los ciudadanos realizan directamente a la entidad como Órgano de Vigilancia y Control, relacionados con su quehacer); el Control Social y Participación Ciudadana, con el 2% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana), seguido

por la Información Interna y Externa de la Gestión, con el 1%, (Esta tipología corresponde a las solicitudes de información que realizan a la Entidad sobre su gestión), el Seguimiento a la Gestión Contractual, con el 1% (Corresponde a solicitudes ciudadanas de seguimiento a procesos contractuales que cursan en el Distrito Capital); por último, el Seguimiento de Eficiencia Administrativa y Presupuestal, con el 0,3% (corresponde a peticiones relacionadas con actividades de participación ciudadana)

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	Total	%
ENTIDAD NACIONAL	40	100%
Total General	40	100%

Los traslados de solicitudes ciudadanas que llegan a la Entidad, las cuales son competencia de entes del Orden Nacionales, Departamental, Territorial o Particular. En el mes de mayo se realizaron 40 traslados por no competencia, de los cuales fueron remitidos a uno (1) a la Procuraduría General de la Nación, Doce (12) a la Superintendencia Nacional de Salud, dos (2) a la Gobernación de Cundinamarca, cuatro (4) a la Superintendencia de Industria y Comercio, dos (2) a la Unidad de Protección de Víctimas, cuatro (4) al Ministerio de Trabajo, dos (2) a la Superintendencia Financiera de Colombia, dos (2) a la Superintendencia de Subsidio Familiar, dos (2) a la Contraloría General de la Republica, uno (1) a la Superintendencia Notariado y Registro, dos (2) a la Fiscalía General de la Nación, uno (1) al Ministerio de Reacciones Exteriores, uno (1) a Colpensiones, dos (2) al Departamento Nacional de Planeación Nacional, una (1) al Consejo Seccional de la Judicatura, una al Sena y por ultimo uno (1) al Inpec. (Es de anotar que a los requerimientos se les dio respuesta dentro de los términos de Ley).

6. SUBTEMA VEEDURÍAS CIUDADANAS

VEEDURÍA CIUDADANA	Número petición
VEEDURÍA NACIONAL DE LA	1
Veeduría Ciudadana por la defensa de derechos	1
VEEDURÍA CIUDADANA POR LA	1
Total General	3

Para este periodo en la entidad se registraron 3 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Durante el mes de mayo se recibieron 350 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 110 es decir un 31%, el 69% de las solicitudes que hacen falta por atender al corte, se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con 55%, la Oficina de Atención y Servicio a la Ciudadanía con un 37%, la Delegada para la Participación y Programas Especiales con 4%, la Delegada para la Contratación con el 3% y por último el Despacho de la Veedora Distrital con el 2%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDO PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	258	60	55%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	75	41	37%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	6	4	4%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	5	3	3%
DESPACHO VICEVEEDURIA DISTRITAL	4	2	2%
DESPACHO VEEDOR	1		0%
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL	1		0%
Total General	350	110	100%

En el mes de junio se dio respuesta a 170 solicitudes de otros periodos con respuesta definitiva, las demás peticiones fueron trasladadas a las entidades para que realizaran el trámite correspondiente, cerrando así el 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores.

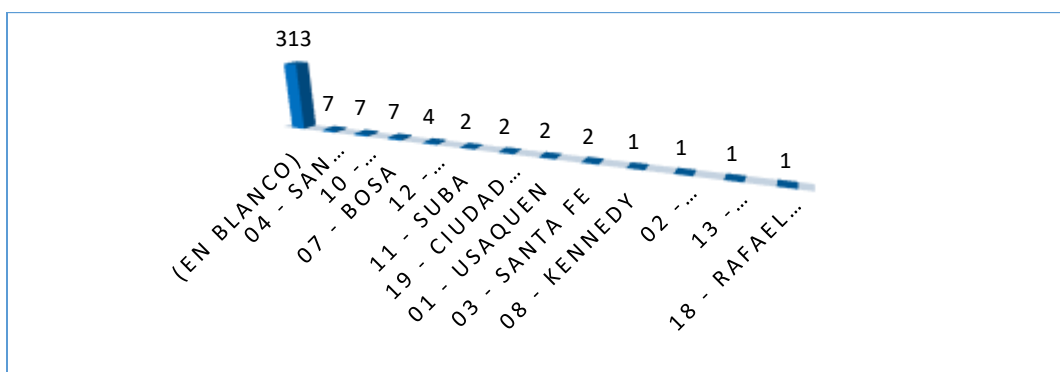
DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	132	132	78%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	31	31	18%
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES	3	3	2%
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	2	1%
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL	1	1	1%
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN	1	1	1%
Total General	170	170	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Total general
DELEGADA PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y PRESUPUESTAL			1		1
DESPACHO VICEVEEDURÍA DISTRITAL		9		4	5
SERVICIO A LA CIUDADANÍA		4	4	6	5
DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN			6		6
DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN Y PROGRAMAS ESPECIALES		6	8	6	7
DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	16	8	8	7	8
DESPACHO VEEDOR			11		11
Total general	16	8	8	6	7

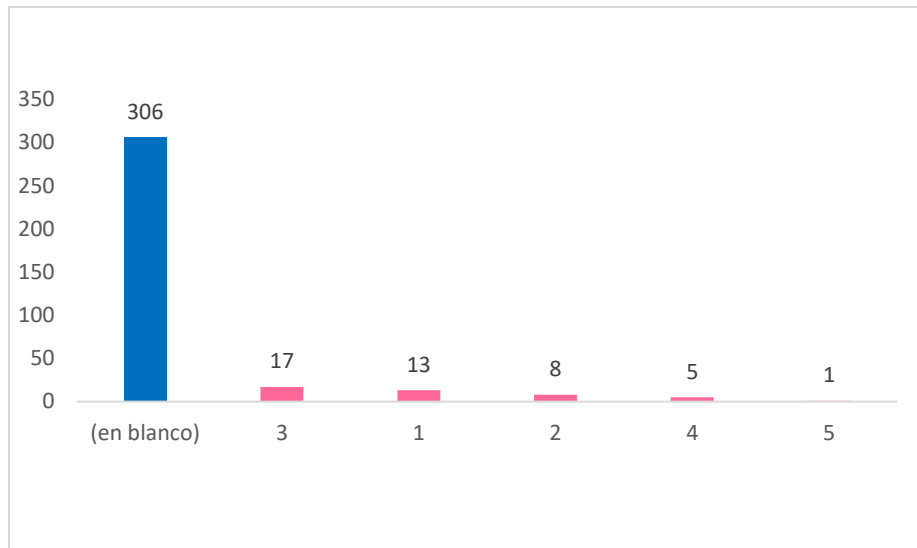
El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de siete (7) días; se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en dar respuesta a las peticiones son: el Despacho del Veedor con un promedio de once (11) días, la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos con un promedio de ocho (8) días para proferir respuesta, se hace la salvedad que estas áreas es la que más han atendido requerimientos ciudadanos, la Delegada para la Participación y Programas Especiales y la Oficina Asesora Jurídica con un promedio de siete (7) días, la Contratación que tienen un término promedio para dar respuesta de seis (6) días, el Despacho de la Viceveedora Distrital y Atención y Servicio a la Ciudadanía con un promedio de cinco (5) días y por último la Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal atendió la petición que le fueron asignadas con un (1) día promedio de respuesta.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

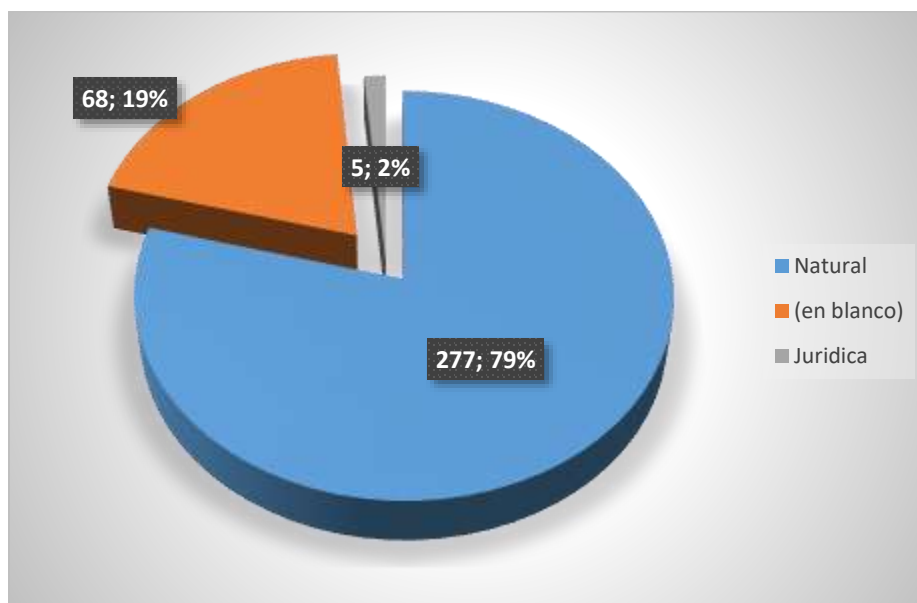


Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones solo el 11% de los ciudadanos suministró la localidad en la que tienen su domicilio.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



Dentro de la información reportada solo el 13% de los usuarios registraron su estrato, de esta información la mayor participación está en el Estrato Tres, con 17 requerimientos, el Estratos Uno con 13 requerimientos, el estrato Dos con 6 requerimientos, el estrato Cuatro con 5 requerimientos y finalmente el Estrato Cinco con 1 requerimiento.



El 79% de las peticiones son realizadas por personas naturales, 19% corresponde a los peticionarios que interponen sus requerimientos de manera anónima y el 2% para las personas jurídicas. Lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de mayo de 2020.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80% corresponde a ciudadanos identificados y el 20% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	No	%
IDENTIFICADO	192	76%
ANÓNIMO	59	24%
JURÍDICA	5	2%
Total	251	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- ✓ Se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la entidad por el sistema ORFEO y Bogotá Te Escucha, en este mes se tramitaron las peticiones en el término legal.
- ✓ Se mantiene el tiempo de respuesta, por lo cual es importante continuar con el seguimiento para conservarlo y reducirlo si es posible y que las dependencias que presentan los mayores tiempos para responder tomen las medidas pertinentes para identificar y corregir donde se está presentando la demora.
- ✓ Las irregularidades con la versión del Sistema Bogotá te Escucha, se han presentado en cuanto a los anexos que no están subiendo y hay que registrarlos de forma manual.
- ✓ Este mes el sistema ha estado funcionando todo el día permitiendo trabajar constantemente, sin restricciones.
- ✓ En cuanto a los oficios de salida se realizaron mejoras en el área de correspondencia lo que ayuda a que los requerimientos tengan la menos diferencia entre las respuestas en el aplicativo Bogotá te Escucha y el tiempo de salida de los oficios en correspondencia.